



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ. ยะลา) ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนที่ 1 ความเป็นมา ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ วัตถุประสงค์การสำรวจ ขอบเขตการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เกณฑ์และการแปลผล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจ หลังการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโยธา อันได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานให้บริการเรือ 3) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) และ 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา การดำเนินการครั้งนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลและดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งคาดว่าผลการประเมินจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ. ยะลา) ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 โครงการ ทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจร้อยละเฉลี่ย ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.51–4.71 หรือ ร้อยละ 90.22–94.14) ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 90.22
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การให้บริการเรือ ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 91.67
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีน้ำมัน ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 94.14
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 93.50

โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ เท่ากับร้อยละ 92.37 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละ ด้านเป็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.24 โดย โครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บ ภาษีน้ำมัน โดยคิดเป็นร้อยละ 94.31 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.07 โดย โครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สูงสุด ได้แก่ งานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) โดยคิดเป็นร้อยละ 94. อยู่ในระดับความ พึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 93.82 โดย โครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงสุด ได้แก่ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การ ให้บริการเรือ โดยคิดเป็นร้อยละ 94.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.38 โดย โครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ได้แก่ งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บ ภาษีน้ำมัน โดยคิดเป็นร้อยละ 94.41 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวมใน 4 โครงการ/งาน พบว่า งานด้านรายได้ หรือภาษี อันได้แก่ การจัดเก็บภาษีน้ำมัน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 94.14 และงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโยธา งาน

โครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.22 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ	5
วัตถุประสงค์การสำรวจ	7
ขอบเขตการสำรวจ	8
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	8
เกณฑ์และการแปลผล	9
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
วิธีการเก็บข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านโยธา”	13
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย”	18
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านรายได้หรือภาษี”	22
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านอื่น ๆ”	25
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	29
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	36
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน	49
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	53

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล	11
2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน	13
2.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน	16
2.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การให้บริการเรือ	18
2.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การให้บริการเรือ	20
2.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน	22
2.6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน	23
2.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)	25
2.8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)	26

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	29
2	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	30
3	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ	31
4	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ	32
5	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
6	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	34

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 ถนนวงเวียน 2 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “องค์กรธรรมาภิบาล เศรษฐกิจมั่นคง คุณภาพชีวิตที่ดี” โดยได้นำประเด็นการพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัด โดยคำนึงถึงการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ ยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างความมั่นคงของชาติมาวางกลยุทธ์ใหม่ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สร้าง องค์การให้มีคุณภาพ ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง เสริมสร้างรายได้ให้กับภาคเกษตรกรรม กระตุ้นเศรษฐกิจ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณี อันดีงาม ของท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อมที่ดี ภายใต้พันธกิจ 11 ประการ ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการท้องถิ่น
- 2) พัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สามารถเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างกันได้
- 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการและเน้นการสร้างเครือข่าย
- 4) พัฒนาการศักยภาพภาคการเกษตร และการท่องเที่ยว เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
- 5) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม ให้รองรับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเพื่อชุมชน การจราจร และการขนส่งให้ได้มาตรฐานความปลอดภัย
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 7) เสริมสร้างโอกาส ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และความเท่าเทียมทางสังคม
- 8) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการกีฬา
- 9) เสริมสร้างสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี และปลอดภัยจากโรคระบาด
- 10) ส่งเสริมและพัฒนาเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้เสียโอกาส คนไร้ที่พึ่ง และผู้พิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 11) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความยั่งยืน

โดยในการดำเนินงานของ อบจ.ยลานั้น จะเป็นไปตาม พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 ที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ อบจ. ไว้ดังนี้

- ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

- จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
- อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาตำบล
- คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต อบจ. และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้ อบจ. จัดทำตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- จัดทำกิจการอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ อบจ. เช่น พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

นอกจากนี้ อบจ. อาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือ อบจ. อื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้ อบจ. ปฏิบัติ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ดำเนินการโดยได้รับความเห็นชอบจากฝ่าย นิติบัญญัติ โดยการอนุมัติข้อบัญญัติต่างๆ เช่น ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น

ดังนั้นภารกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมทั้งภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามแผนปฏิบัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องปฏิบัติ จากการวิเคราะห์ภารกิจที่สมควรสนับสนุนและขยายการพัฒนาในลำดับความสำคัญแรก มีดังนี้

- การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโดยเน้นหนักในเรื่องการสร้างทางสาธารณะ ที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การก่อสร้างและปรับปรุงทางระบายน้ำ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้า การจัดระบบการประปาหมู่บ้าน และประปาขนาดใหญ่

- การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่การท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยเน้นในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และการบริหารจัดการที่ดี
- การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยเน้นความร่วมมือของท้องถิ่นในการจัดระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การบำบัดน้ำเสีย การพัฒนาสวนสาธารณะ และภูมิทัศน์ต่าง ๆ รวมทั้งการสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- การส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมในชุมชน โดยเน้นหนักให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา การเรียนรู้หลักศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นเพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมที่มีความแตกต่างทางศาสนาและวัฒนธรรม
- การพัฒนาการเมืองและการบริหาร โดยเน้นหนักด้านการจัดโครงสร้างส่วนราชการ เพื่อรองรับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งภารกิจ งบประมาณและบุคลากรที่จะได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาลตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องปฏิบัติ การพัฒนาระบบราชการไปสู่ธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ การสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง การพัฒนาประชาชนให้ตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงการมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอแนะ ตัดสินใจ
- การศึกษานอกระบบการศึกษาทางเลือก โดยเน้นเรื่องการจัดให้มีห้องสมุดประชาชนการฝึกอบรมทักษะวิชาชีพ และภารกิจด้านการศึกษาอบรม ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับภารกิจรอง ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถเลือกทำได้โดยอิสระ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- การส่งเสริมพัฒนาอาชีพและรายได้โดยเน้นอุตสาหกรรมในครัวเรือนและการรวมกลุ่มอาชีพขนาดเล็ก จนถึงขนาดกลาง
- การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเน้นหนักด้านการสร้างระบบป้องกันภัยที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี หรือเกิดบ่อย เช่น อุทกภัย วาตภัย ปัญหาความขัดแย้ง และการก่อเหตุวุ่นวายในชุมชน เป็นต้น
- การสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการประชาชน โดยเน้นเฉพาะกิจกรรมเสริมจากภารกิจหลัก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และสนับสนุนภารกิจของส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และภาคเอกชน

จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงมีการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาเพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นตั้งใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชน และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดยะลาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อันจะนำมาซึ่งการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) เป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยมีวิสัยทัศน์ดังนี้ “เป็นศูนย์กลางทางด้านวิจัย บริการวิชาการที่ทันสมัย เชื่อมโยงการพัฒนาลังปัญญาพหุวัฒนธรรมสู่การใช้ประโยชน์และขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคมในภูมิภาคชายแดนใต้” และมีเป้าหมายในการดำเนินงานในการมีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย เกิดการบูรณาการข้ามศาสตร์ระหว่างอาจารย์ในมหาวิทยาลัย สร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อการวิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชายแดนภาคใต้อย่างเป็นรูปธรรม

ในการสำรวจผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี 2566 สวพ.ชต. ได้รับการพิจารณาให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยการดำเนินงานครั้งนี้ สวพ.ชต. ใช้หลักการหรือหลักระเบียบวิธีวิจัยในการดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่มีความเที่ยงตรง มีความเป็นเหตุเป็นผล นำไปสู่การวิเคราะห์แปลผลให้เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือได้ ผลการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการที่ตอบสนองและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดยะลาต่อไป

2. ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ

2.1 งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐาน: งานซ่อมแซมถนน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้รับการร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่ผ่านการประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับความไม่สะดวกในการสัญจร อาทิเช่น ถนนสัญจรเป็นหลุมเป็นบ่อ ไหล่ทางทรุดเป็นหลุม ดินถล่มปิดทับเส้นทางซึ่งเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาวัชพืชในร่องระบายน้ำปิดกั้นการระบายน้ำ คอท่อลอดเหลี่ยมคอนกรีตเสริมเหล็กเสียหาย เนื่องจากน้ำป่าไหลหลาก หากไม่มีการปรับปรุงซ่อมแซมอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและเป็นอันตรายต่อชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้

ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาได้รับความช่วยเหลือในประเด็นดังกล่าว อีกทั้งภารกิจในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโดยเน้นหนักในเรื่องการสร้างทางสาธารณะที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การก่อสร้างและปรับปรุงทางระบายน้ำ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้า การจัดระบบการประปาหมู่บ้าน และประปาขนาดใหญ่เป็นภารกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาให้ความสำคัญ ตามนโยบายด้านการพัฒนา “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” จึงได้มีการมอบหมายให้กองช่าง ฝ่ายก่อสร้าง แก้ไขปัญหาของประชาชนในงานโครงสร้างพื้นฐาน: งานซ่อมแซมถนน ดังกล่าว

โดยสถิติในการปฏิบัติงานของปีงบประมาณ 2566 นับจากวันที่ 9 พฤศจิกายน – 27 กรกฎาคม 2566 มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พร้อมเครื่องจักรกลและยานพาหนะในการออกซ่อมแซมถนนและเส้นทางสัญจร รวมทั้งสิ้น 14 คำสั่ง โดยปฏิบัติงานในพื้นที่ 7 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลา กรงปินัง บันนังสตา ยะหา รามัน ธารโต และเบตง

2.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การให้บริการเรือ

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รวมถึงภารกิจในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเน้นหนักด้านการสร้างระบบป้องกันภัยที่มักจะเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี หรือเกิดบ่อย เช่น อุทกภัย วาตภัย ปัญหาความขัดแย้ง และการก่อเหตุวุ่นวายในชุมชน เป็นต้น โดยจังหวัดยะลามีจะประสบปัญหาอุทกภัย ในช่วงเดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม ของทุกปี ประชาชนในพื้นที่ประสบอุทกภัยบางพื้นที่ที่มีน้ำท่วมสูงจะถูกตัดขาดจากการสัญจรทางบก การเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือจะทำได้โดยทางเรือเท่านั้น

ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาได้รับความช่วยเหลือในประเด็นดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จึงได้มีการมอบหมายงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในการให้บริการเรือ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความช่วยเหลือในสถานการณ์ของการประสบกับอุทกภัย โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาได้ทำการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัด

และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้แจ้งความประสงค์ในการใช้เรือเพื่อช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่ประสบอุทกภัย ทั้งนี้ในปี 2566 องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีสถิติในการให้บริการเรือแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งสิ้น จำนวน 7 ครั้ง โดยมีผู้ขอใช้บริการเป็นหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ที่ได้ช่วยเหลือประชาชน ใน 2 อำเภอ ของจังหวัดยะลา ได้แก่ อำเภอเมืองยะลา และอำเภอรามัน

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน

ด้วยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 53 และมาตรา 56 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจออกข้อบัญญัติเรียกเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมัน และก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา และผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา ได้ออกข้อบัญญัติ เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมัน และก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ พ.ศ.2557

ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ในการเสียภาษี ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการคลังน้ำมัน 2) ผู้ประกอบการคลังก๊าซ 3) ผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนค้าส่งหรือค้าปลีก อัตราภาษีที่เรียกเก็บ ตามหมวด 2 ข้อ 11 อัตราภาษีที่เรียกเก็บ ดังนี้ น้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำคล้ายกัน อัตราลิตรละ 4.54 สตางค์ และก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จากการค้าในเขตจังหวัด อัตรา กิโลกรัมละ 4.54 สตางค์ โดยในปีพ.ศ. 2566 ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดยะลาที่ยื่นตามแบบรายการเก็บภาษีและชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดดังกล่าว จำนวน 74 แห่ง โดยมีสถานประกอบการ 6 แห่ง ปิดกิจการชั่วคราว คงเหลือ 68 แห่งที่ยังคงดำเนินกิจการ

2.4 งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรม การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเรื่องการจัดการศพตามพิธีการที่ถูกต้องตามหลักศาสนาของประชาชนในพื้นที่ซึ่งร้อยละ 76.58 นับถือศาสนาอิสลาม ในขณะที่ประชาชนมีความต้องการผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว แต่พื้นที่จังหวัดยะลาขาดแคลนผู้มีความรู้ในการทำหน้าที่การจัดการศพภายในชุมชน ประกอบกับพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา 45 (7 ทวิ) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา (๑๘) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อเป็นการจัดการศพให้ถูกต้องตามหลักศาสนาและเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว องค์การบริหารส่วน

จังหวัดยะลา จึงได้จัดทำโครงการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น กิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น

การจัดการศพของชาวไทยมุสลิมส่วนใหญ่ปฏิบัติแบบเรียบง่ายตามหลักศาสนาอิสลาม ประชากรที่นับถือศาสนาอิสลาม จำเป็นต้องเรียนรู้ เข้าใจกระบวนการการจัดการศพตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งการจัดการศพตามหลักศาสนาอิสลามจะใช้วิธีการฝัง เพราะเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนสร้างมาจาก ดินและกลับคืนสู่ดิน ก่อนจะมีพิธีฝังศพชาวมุสลิมต้องมีการอาบน้ำศพ ห่อศพ และพิธีขอพร (ละหมาด) ให้กับศพ โดยมีขั้นตอนของการปฏิบัติตามศาสนบัญญัติ ปัจจุบันผู้ที่มาจัดการศพจะเป็น ผู้นำทางศาสนา ที่เป็นผู้อาวุโสในหมู่บ้านเท่านั้น ซึ่งมีอยู่เพียงไม่กี่คน โดยหลักการแล้ว การอาบน้ำศพ จะเป็นญาติสนิท และประชาชนทั่วไป ซึ่งบุคคลเหล่านี้ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการอาบน้ำศพตามหลักศาสนาอิสลาม ประชาชนจำนวนมากจึงให้ความสนใจที่จะเรียนรู้ วิธีการอาบน้ำศพ และการจัดการศพสำหรับญาติพี่น้องของตนเอง

ทั้งนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้จัดทำโครงการ โครงการอนุรักษ์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น กิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยเบิกจ่ายจากข้อบัญญัติ เรื่อง งบประมาณ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม แผนงานการศึกษา วัฒนธรรมและนันทนาการ งาน ศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) สามารถนำความรู้จากการอบรม มาปฏิบัติ และถ่ายทอดความรู้ ให้กับประชาชนผู้ ที่สนใจ เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องวิธี กำหนดจัดโครงการฯ รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ 21 - 22 มกราคม 2566 รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ 23 - 24 มกราคม 2566 ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดยะลา (หลังเก่า) อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยมีกลุ่มเป้าหมายรุ่นละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน

3. วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา ปีงบประมาณ 2566

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการประเมินในระยะเวลา 120 วัน ระหว่างวันที่ 16 มิถุนายน – 16 กันยายน 2566

4.2 ประเด็นในการสำรวจ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรืองาน 4 งานดังนี้

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานให้บริการเรือ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

โดยประเด็นในการประเมินของแต่ละงาน จะประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3 พื้นที่ในการสำรวจ

พื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลา รามัน กรงปินัง บันนังสตา ยะหา กาบัง ธารโต และ เบตง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

สวพ.ชต. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้พัฒนาแบบสอบถามจำนวน 4 ชุด โดยมีรายละเอียดดังภาคผนวกที่ 1 เพื่อใช้สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานดังนี้

- 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานงานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน ประจำปี 2566
- 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานให้บริการเรือ ประจำปี 2566
- 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีน้ำมัน ประจำปี 2566

4) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้าน
ศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) ประจำปี 2566
โดยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องให้เลือกตอบ และ/หรือ
เติมข้อมูลในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบบมาตราส่วน 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำ
เครื่องหมายลงในช่องที่มีระดับคะแนนตามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีความหมายของแต่ละ
ระดับดังนี้

5 คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 คือ ระดับความพึงพอใจมาก

3 คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 คือ ระดับความพึงพอใจน้อย

1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อิสระตามความต้องการ

6. เกณฑ์และการแปลผล

จากผลการให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จะนำมาแปลผลความพึงพอใจ
ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือ ร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึง
พอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ
มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ
น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด

7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการหรืองานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานให้บริการเรือ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ

(มุสลิม)

โดยเป็นผู้รับบริการหรือมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการในปีงบประมาณ 2566 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2566

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม มี 2 แนวทาง ได้แก่

แบบที่ 1 ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ณ วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล หากพบบุคคลใดในพื้นที่เก็บข้อมูลที่กำหนดและบุคคลนั้นยินดีให้ข้อมูล จะสอบถามความพึงพอใจกับบุคคลเหล่านั้น หรือโทรศัพท์สอบถาม โดยผู้ตอบยินดีให้ข้อมูล ณ เวลานั้น การสุ่มตัวอย่างวิธีนี้ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานให้บริการเรือ

แบบที่ 2 ทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีคำนวณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สูตรของ Taro Yamane ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ 2 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีน้ำมัน และ งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา ปีงบประมาณ 2566 ทั้ง 4 งาน จำนวน 871 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล

งาน/โครงการ	ลักษณะงาน	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ความคลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ ข้อมูล (คน)
1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน	14 ค้ำส่ง ในพื้นที่ 7 อำเภอ	ไม่ทราบจำนวน ประชากร แน่นอน	-	495
2) งานด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานให้บริการเรือ	7 ครั้ง ในพื้นที่ 2 อำเภอ	ไม่ทราบจำนวน ประชากร แน่นอน	-	208
3) งานด้านรายได้หรือ ภาษี ได้แก่ การจัดเก็บ ภาษีน้ำมัน	ผู้ประกอบการค้า น้ำมันหรือก๊าซ เชื้อเพลิงสำหรับ ยานพาหนะในพื้นที่ จังหวัดยะลา	68 กิจการ	59	68
4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรม การอาบน้ำศพ การ จัดการศพ (มุสลิม)	การจัดอบรมให้ ประชาชนในพื้นที่ จังหวัดยะลา จำนวน 2 รุ่น รุ่นละ 100 คน	200 คน	134	135
รวม				906

8. วิธีการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบจ.ยะลา ประจำปี 2566 ใช้การเก็บข้อมูล 2 วิธีคือ การลงพื้นที่เก็บข้อมูล และการโทรศัพท์สอบถาม

8.1 การลงพื้นที่เก็บข้อมูล ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินโครงการหรืองานของ อบจ.ยะลา และรับกลับภายในวันเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่กระจายอยู่ในพื้นที่ตำบลต่าง ๆ โดยก่อนการลงเก็บข้อมูลมีการประชุมปฐมนิเทศผู้ออกเก็บข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในรายละเอียดของงาน รวมถึงจรรยาบรรณในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

8.2 การโทรศัพท์สอบถาม เป็นการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการของ อบจ.ยะลา ที่มีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อได้ โดยทางเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดน

ภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จะโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลตามแบบสอบถามทุกคำถาม และจะสอบถามกับผู้ที่ยินดีหรือเต็มใจให้ข้อมูล ณ เวลานั้นเท่านั้น เมื่อได้รับคำตอบจากผู้ให้ข้อมูล จะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบคำถามแต่ละชุดเพื่อให้แน่ใจว่าจะเป็นคำตอบที่ครบถ้วนถูกต้อง สามารถนำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ ในลำดับต่อไป

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในครั้งนี้ ผู้ประเมิน ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณ และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณทางสถิติ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาสร้างตัวแปรและคีย์ข้อมูลลงระบบโปรแกรมคำนวณ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์สถิติหาค่าความถี่ (Range) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
- ข้อมูลระดับความพึงพอใจวิเคราะห์หาค่า
 - ค่าร้อยละ (Percentage)
 - ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2) แปลผลตามเกณฑ์การประเมินเป็นระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรืองานของ อบจ. ยะลา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) นำเสนอผลในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2566 เป็นผลของความพึงพอใจต่อ 4 งาน และผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน
- 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน
- 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรม การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)
- 5) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	150	30.30
หญิง	345	69.70
รวม	495	100.00
อายุ		
18 – 30 ปี	130	26.72
31 – 40 ปี	161	32.53
41 – 50 ปี	100	20.20
51 – 60 ปี	72	14.55
มากกว่า 60 ปี	32	6.46
รวม	495	100.00

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งาน
โครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	10	2.02
ประถมศึกษา	73	14.75
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	168	33.94
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	67	13.54
ปริญญาตรี	154	31.11
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.03
เรียนศาสนา	8	1.62
รวม	495	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ติดต่อขอใช้บริการ	80	16.16
ประชาชนทั่วไป		
เกษตรกร	70	14.14
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	73	14.75
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างภาครัฐ	78	15.76
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	58	11.72
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	80	16.16
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	53	10.71
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.61
รวม	495	100.00
พื้นที่รับบริการ		
ตำบลเปาะเส้ง อำเภอมืองยะลา	33	6.67
ตำบลท่าสาป อำเภอมืองยะลา	66	13.33
ตำบลยุโป อำเภอมืองยะลา	31	6.26
ตำบลหน้าถ้ำ อำเภอมืองยะลา	29	5.86
ตำบลสะเตง อำเภอมืองยะลา	12	2.42
ตำบลสะเตงนอก อำเภอมืองยะลา	18	3.64
ตำบลวังพญา อำเอรามัน	47	9.49
ตำบลท่าธง อำเอรามัน	22	4.44

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พื้นที่รับบริการ		
ตำบลละแอ อำเภอยะหา	35	7.07
ตำบลยะหา อำเภอยะหา	28	5.66
ตำบลตานะปุเต๊ะ อำเภอบันนังสตา	31	6.26
ตำบลกรงปินัง อำเภอกรงปินัง	50	10.10
ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง	9	1.82
ตำบลบุโอง อำเภอกรงปินัง	20	4.04
ตำบลบาลอ อำเภอรามัน	2	0.40
ตำบลโคตาบารู อำเภอรามัน	18	3.64
ตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา	30	6.06
ตำบลเนินงาม อำเภอรามัน	14	2.83
รวม	495	100.00

จากตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.70 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.30 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.53 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.72 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 33.94 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 31.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่รับบริการในฐานะประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการบริการงานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน คิดเป็นร้อยละ 83.84 และผู้รับบริการในนามหน่วยงานราชการที่ติดต่อขอรับบริการมายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ร้อยละ 16.16 โดยอาชีพของประชาชนทั่วไปได้แก่ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.16 รองลงมาได้แก่ อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 15.76 ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ อำเภอเมืองยะลา คิดเป็นร้อยละ 44.24 รองลงมาได้แก่พื้นที่ อำเภอรามัน คิดเป็นร้อยละ 20.81

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	87.87	4.39	0.64	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	89.09	4.45	0.61	มากที่สุด
ระยะเวลาในการซ่อมแซมและบำรุงถนนมีความเหมาะสม	88.12	4.41	0.78	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	86.38	4.32	0.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	90.18	4.51	0.58	มากที่สุด
มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	91.76	4.59	0.49	มากที่สุด
มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ	89.25	4.46	0.64	มากที่สุด
การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย	89.54	4.48	0.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.30	4.61	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน	92.08	4.60	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี	93.37	4.67	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	91.43	4.57	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	90.53	4.53	0.54	มากที่สุด
เครื่องจักร/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	91.19	4.56	0.53	มากที่สุด
เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน	90.55	4.53	0.51	มากที่สุด
มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ	89.86	4.49	0.59	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	90.22	4.51	0.89	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22 ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.56$) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.30 ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.49$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา

ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.53 ($\bar{X}$ = 4.53, SD = 0.54) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.87 ($\bar{X}$ = 4.39, SD = 0.64) และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.18 ($\bar{X}$ = 4.51, SD = 0.58) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อช่องทางการให้บริการยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.09 ($\bar{X}$ = 4.45, SD = 0.61) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.76 ($\bar{X}$ = 4.59, SD = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.37 ($\bar{X}$ = 4.67, SD = 0.47) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจในระดับสูงสุด คือ เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.19 ($\bar{X}$ = 4.56, SD = 0.53) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน

1. ความปลอดภัยระหว่างก่อสร้างบางจุดไม่มีสัญลักษณ์หรือป้ายเตือนสำหรับการสัญจรกลางคืน แสงสว่างหรือไฟฟ้าไม่เพียงพอทำให้ผู้สัญจรมองไม่เห็นว่าการก่อสร้างอยู่ ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เพราะไม่รู้ว่ามีงานก่อสร้าง
2. ประชาชนได้รับความเดือดร้อนในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เนื่องจากไม่มีป้ายหรือสัญญาณเตือนระวางทาง
3. ควรซ่อมแซมไฟส่องสว่างถนน เนื่องจากบางจุดไม่สว่าง ก่อให้เกิดอันตรายได้
4. ขอให้ อบจ. ช่วยปรับปรุงถนนในชุมชนให้เพิ่มเติม
5. ขอให้การซ่อมแซมมีความคงทนมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	82	39.42
หญิง	126	60.58
รวม	208	100.00
อายุ		
18 – 30 ปี	48	23.08
31 – 40 ปี	82	39.42
41 – 50 ปี	46	22.12
51 – 60 ปี	24	11.54
มากกว่า 60 ปี	8	3.85
รวม	208	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	6	2.88
ประถมศึกษา	31	14.90
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	56	26.92
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	22	10.58
ปริญญาตรี	81	38.94
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.77
รวม	208	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ติดต่อขอใช้บริการ	50	24.04
ประชาชนทั่วไป		
เกษตรกร	23	11.06
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	24	11.54
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	39	18.75
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	17	8.17
ประชาชนทั่วไป	21	10.10
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	15.87
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.48
รวม	208	100.00

ตารางที่ 2.3 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พื้นที่รับบริการ		
ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา	38	18.27
ตำบลท่าสาป อำเภอเมือง	32	15.38
ตำบลสะเตง อำเภอเมือง	1	0.48
ตำบลพร่อน อำเภอเมือง	2	0.96
ตำบลยุโป อำเภอเมือง	1	0.48
ตำบลยี่งอ อำเภอยี่งอ	1	0.48
ตำบลบาลอ อำเภอรามัน	42	20.19
ตำบลกะโร อำเภอรามัน	31	14.90
ตำบลตะลึะหลอ อำเภอรามัน	11	5.29
ตำบลอาซ่อง อำเภอรามัน	49	23.56
รวม	208	100.00

จากตารางที่ 2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.58 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.42 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.42 รองลงมาได้แก่ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.08 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 38.94 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เป็นร้อยละ 26.92 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่รับบริการในฐานะประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่ที่เคยประสบอุทกภัยและมีการช่วยเหลือด้วยเรือของ อบจ. คิดเป็นร้อยละ 75.96 และผู้รับบริการในนามหน่วยงานราชการที่ติดต่อขอรับบริการมายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ร้อยละ 24.04 โดยอาชีพของประชาชนทั่วไปได้แก่ อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาได้แก่อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.87 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ ตำบลอาซ่อง อำเภอรามัน คิดเป็นร้อยละ 23.56 รองลงมาได้แก่พื้นที่ตำบลบาลอ อำเภอรามัน คิดเป็นร้อยละ 20.19

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	90.03	4.50	0.56	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว	88.56	4.43	0.58	มากที่สุด
ระยะเวลาในการสนับสนุนเรือท้องแบนอลูมิเนียม และเรือท้องแบนไฟเบอร์กลาสมีความเหมาะสม	90.67	4.53	0.53	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้	90.87	4.54	0.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	90.06	4.62	0.56	มากที่สุด
มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	92.69	4.63	0.482	มากที่สุด
มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ	89.71	4.49	0.555	มากที่สุด
การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงง่าย	87.79	4.39	0.641	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.74	4.74	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน	87.66	4.38	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี	87.13	4.36	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	90.64	4.53	0.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	91.83	4.59	0.79	มากที่สุด
เครื่องจักร/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	91.25	4.56	0.81	มากที่สุด
เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน	92.12	4.61	0.78	มากที่สุด
มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ	92.11	4.61	0.77	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	91.67	4.58	0.59	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.67 ($\bar{X} = 4.548$, $SD = 0.59$) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.74 ($\bar{X} = 4.4$, $SD = 0.47$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.83 ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.79$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.03 ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.54$) และ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.06 ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.56$) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อช่องทางการให้บริการ ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการสนับสนุนเรือท้องแบนอลูมิเนียม และเรือท้องแบนไฟเบอร์กลาสมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.67 ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.53$) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.69 ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.71$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัตราค่าเฉลี่ยที่ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.41$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน และ มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.12 ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.78$) และ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.11 ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ

1. โครงการให้บริการเรือมีประโยชน์มาก ๆ อยากให้มีโครงการนี้ต่อไปเรื่อย ๆ
2. อยากให้เพิ่มจำนวนเรือ
3. อบจ.สนับสนุนเรือในการให้ความช่วยเหลือพื้นที่เป็นอย่างดี
4. ขั้นตอนขอความช่วยเหลือค่อนข้างยุ่งยาก
5. อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในการเข้าช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่
6. เจ้าหน้าที่บริการดี สนับสนุนประชาชนอย่างเต็มที่

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน

ตารางที่ 2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงเรือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	55	80.88
หญิง	13	19.12
รวม	68	100.00
อายุ		
18 – 30 ปี	0	0.00
31 – 40 ปี	9	13.24
41 – 50 ปี	53	77.94
51 – 60 ปี	6	8.82
มากกว่า 60 ปี	0	0.00
รวม	68	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	0	0.00
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	7	10.29
ปริญญาตรี	60	88.24
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.47
รวม	68	100.00
พื้นที่ของผู้รับบริการ		
อำเภอกรงปินัง	2	2.94
อำเภอกาบัง	4	5.88
อำเภอธารโต	2	2.94
อำเภอบันนังสตา	3	4.41
อำเภอเบตง	4	5.88
อำเภอเมืองยะลา	33	48.53
อำเภอยะหา	5	7.35
อำเภอรามัน	15	22.06
รวม	68	100.00

จากตารางที่ 2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมันพบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็น

ร้อยละ 80.88 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 19.12 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.94 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.24 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 8.24 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 10.29 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ อำเภอเมืองยะลา คิดเป็นร้อยละ 48.53 รองลงมาได้แก่พื้นที่ อำเภอรามัน โดยคิดเป็นร้อยละ 22.06

ตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	94.31	4.72	0.46	มากที่สุด
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	94.12	4.71	0.46	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.71	4.74	0.44	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	94.12	4.71	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	93.82	4.69	0.48	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	93.53	4.68	0.50	มากที่สุด
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว	94.12	4.71	0.46	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	93.53	4.68	0.50	มากที่สุด
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง	94.12	4.71	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.02	4.70	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน	93.82	4.69	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี	93.82	4.69	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	94.41	4.72	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	94.41	4.72	0.46	มากที่สุด
การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร	93.82	4.69	0.49	มากที่สุด
การใช้ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวก	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงจุดให้บริการได้ง่าย	94.41	4.72	0.45	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	94.14	4.71	0.47	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.14 ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.47$) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.41 ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.46$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.13 ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.46$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.82 ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.49$) และ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.02 ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.47$) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจของทั้งสองด้านยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.71 ($\bar{X} = 4.74$, $SD = 0.44$) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว และมีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.12 ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.46$, 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.41 ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.45$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับสูงสุด คือ การใช้ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.43$) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน

1. ควรอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์โดยเฉพาะเรื่องของหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อแต่ละฝ่ายงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ติดต่อ
2. ให้บริการดีครบทุกด้าน
3. ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือน หรือการประสานงานเป็นช่องทางออนไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สะดวกมากขึ้น
4. ให้บริการดี มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ
5. อยากให้มีการปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมที่ต้องนำส่ง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

ตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	37.78
หญิง	84	62.22
รวม	135	100.00
อายุ		
18 – 30 ปี	3	3.00
31 – 40 ปี	18	18.00
41 – 50 ปี	45	45.00
51 – 60 ปี	28	28.00
มากกว่า 60 ปี	6	6.00
รวม	135	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	22	16.30
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	78	57.78
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	18	13.33
ปริญญาตรี	15	11.11
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
เรียนด้านศาสนา	2	1.48
รวม	135	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
เกษตรกร	20	14.81
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	37	27.41
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างของรัฐ	13	9.63
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	20	14.81
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	7.41
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	35	25.93
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รวม	472	100.00

ตารางที่ 2.7 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พื้นที่ของผู้รับบริการ		
อำเภอกรงปินัง	20	14.81
อำเภอกาบัง	8	5.93
อำเภอธารโต	5	3.70
อำเภอบันนังสตา	15	11.11
อำเภอเบตง	1	0.74
อำเภอเมืองยะลา	32	23.70
อำเภอยะหา	24	17.78
อำเภอรามัน	30	22.22
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62.22 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 37.78 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.15 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 57.78 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่รับบริการในฐานะประชาชนทั่วไป โดยอาชีพของประชาชนทั่วไปได้แก่ อาชีพรับจ้างหรือลูกจ้างหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.41 รองลงมาได้แก่อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.93 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ อำเภอเมืองยะลา คิดเป็นร้อยละ 23.70 รองลงมาได้แก่พื้นที่ อำเภอรามัน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	92.93	4.65	0.55	มากที่สุด
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	92.60	4.63	0.54	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	91.20	4.56	0.59	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	95.00	4.75	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 2.8 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	94.13	4.71	0.44	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทางประชาชนสามารถรับข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว	90.40	4.52	0.52	มากที่สุด
การใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	92.80	4.64	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ	92.80	4.64	0.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	92.75	4.64	0.52	มากที่สุด
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง , ที่จอดรถ	93.40	4.67	0.51	มากที่สุด
การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ	92.60	4.63	0.51	มากที่สุด
การจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมครบถ้วนเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม	91.40	4.57	0.61	มากที่สุด
การจัดเตรียมด้านวัสดุ อุปกรณ์เหมาะสมกับการจัดกิจกรรม	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	93.50	4.68	0.50	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.50 ($\bar{X}$ = 4.68, SD = 0.50) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.48$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ช่องทางการให้บริการโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.13 ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.44$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.52$) และ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.93 ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.55$) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและขั้นตอนการให้บริการยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.50$) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทางประชาชนสามารถรับข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.42$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.43$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ การจัดเตรียมด้านวัสดุ อุปกรณ์เหมาะสมกับการจัดกิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.47$) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

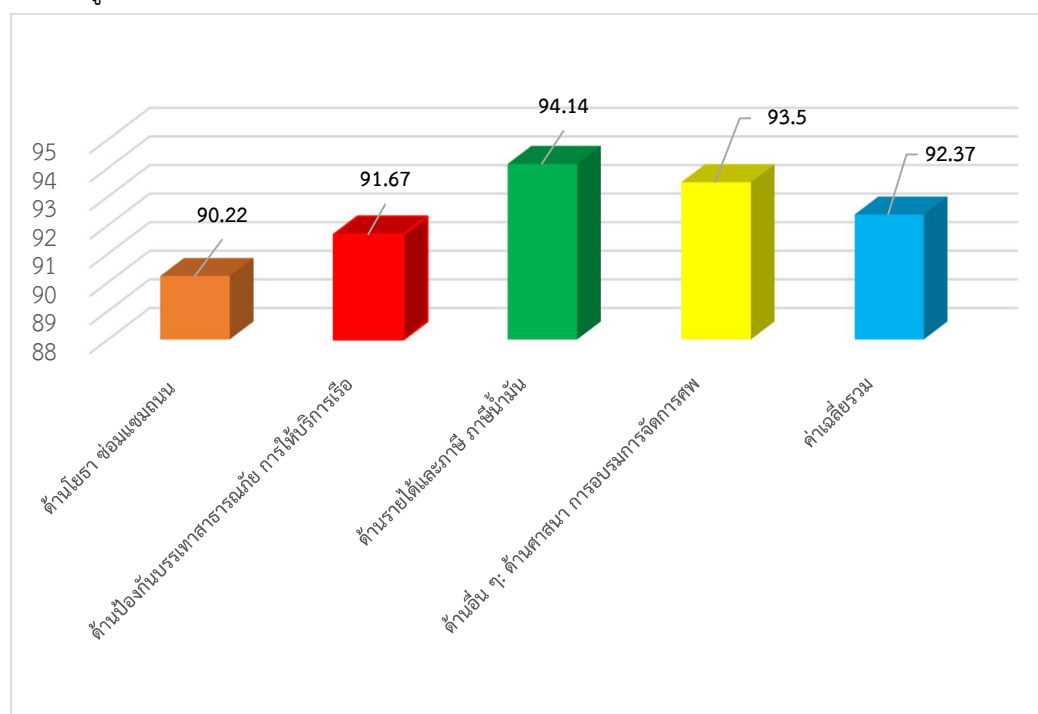
ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)

1. เป็นโครงการที่ดีมาก
2. อยากให้จัดโครงการในพื้นที่ เช่น ในมัสยิดของหมู่บ้าน

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

5.1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานในภาพรวม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน พบว่า งานที่ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุดได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.14 ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.47$) อยู่ในระดับได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.50 ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.50$) และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การให้บริการเรือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.67 ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.59$) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด งานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22 ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.56$) โดยยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ในภาพรวมเมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.37 ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.61$) โดยสามารถแปลผลระดับความพึงพอใจได้ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงผลการเปรียบเทียบดังแผนภูมิที่ 1

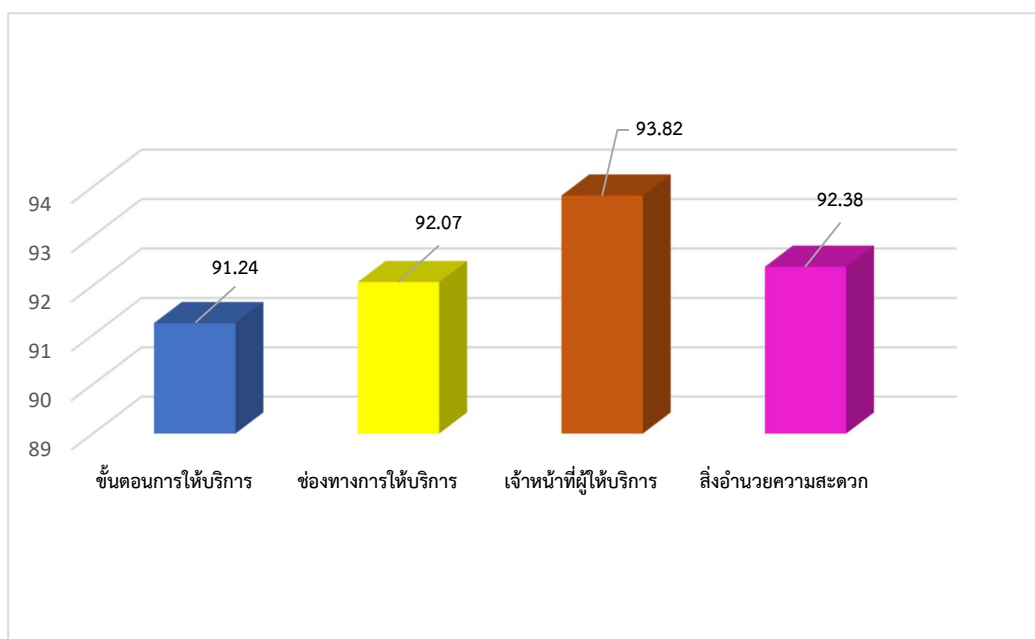


แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

5.2 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละกรอบการประเมิน

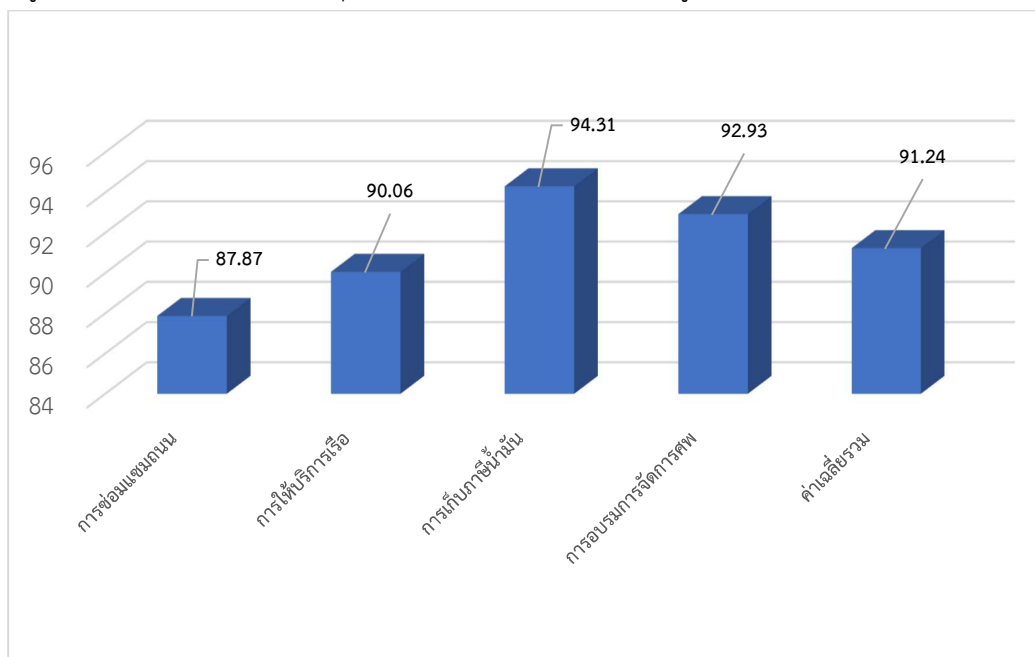
ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ผลการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อันได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมของทั้ง 4 งานพบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.82 ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.48$) อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.2 ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.38 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.58 และค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.52 ตามลำดับ โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.55$) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกับกรอบการประเมินด้านอื่น ๆ ผลการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

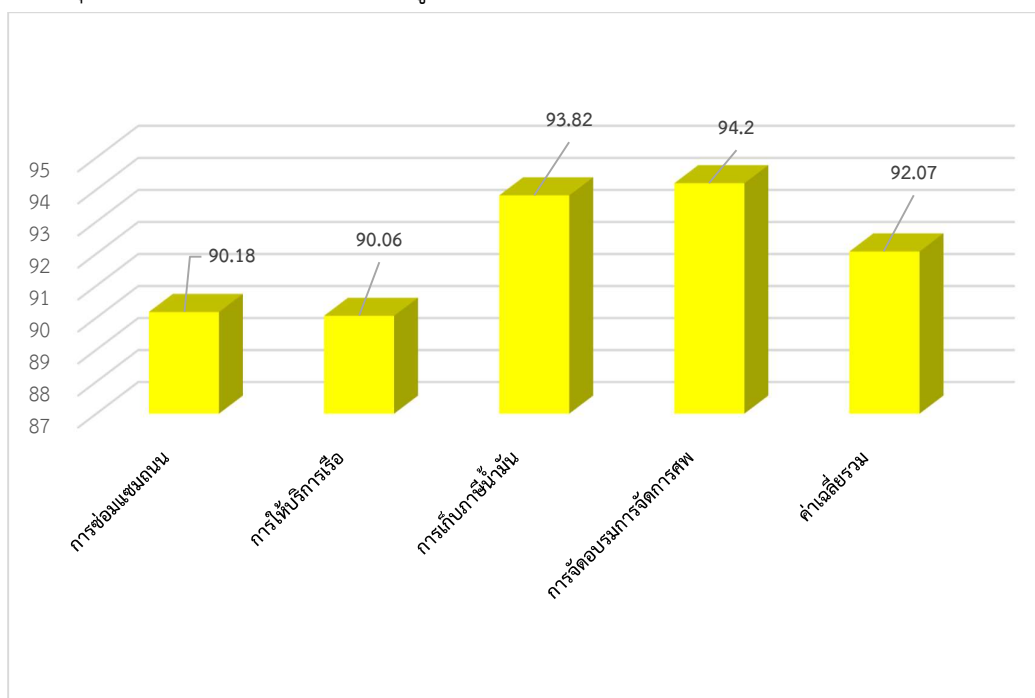
เมื่อพิจารณากรอบการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุดได้แก่ งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.31 ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.46$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.93 ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.55$) โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ถัดมาได้แก่ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การให้บริการเรือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.06 งานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.87 ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.64$) โดยยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน และค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.55$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด การเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงที่สุดได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.44$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.82 ($\bar{X} = 4.69$,

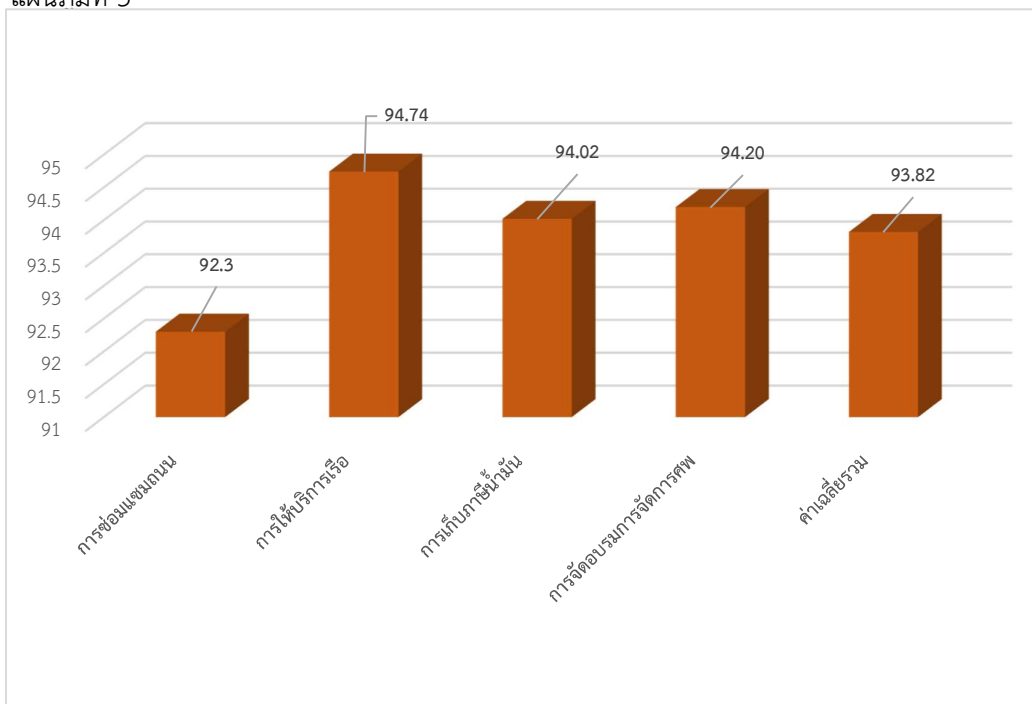
SD = 0.49) ถัดมาได้แก่ งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากันที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.18 ($\bar{X} = 4.51$, SD = 0.58) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การ ให้บริการเรือ เป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.06 แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.07 อยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด การเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ

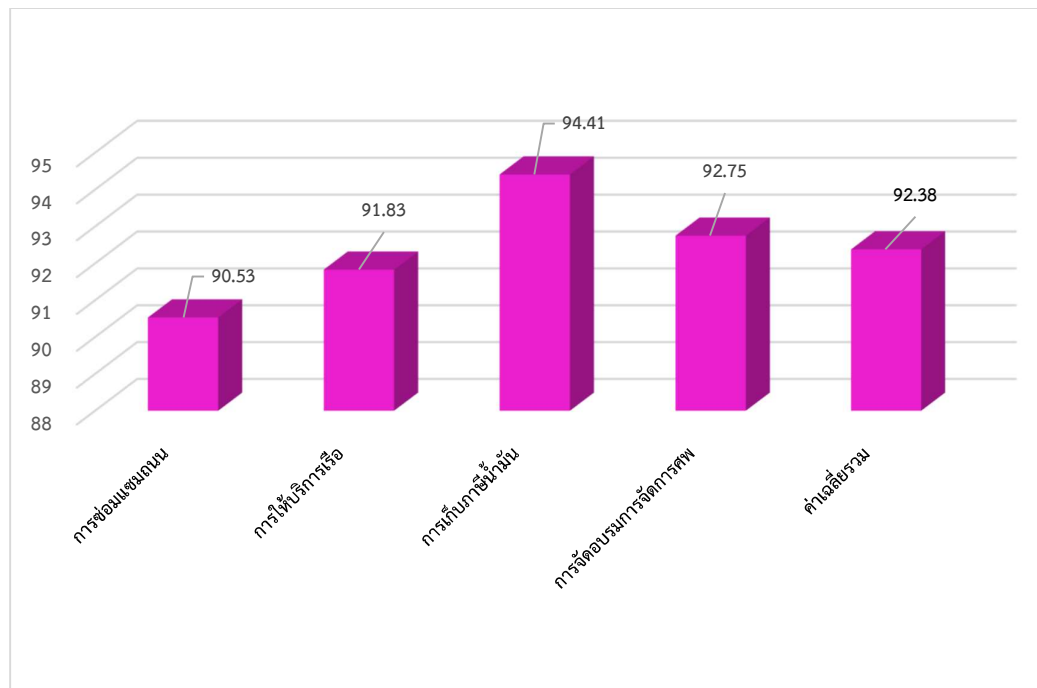
ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบกับในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุดได้แก่ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การ ให้บริการเรือ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.74 ($\bar{X} = 4.74$, SD = 0.47) อยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรม การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, SD = 0.48) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ถัดมาได้แก่งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บ ภาษีน้ำมัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.02 ($\bar{X} = 4.70$, SD = 0.47) และงาน ด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 4.61 คิด เป็นร้อยละ 92.30 ($\bar{X} = 4.61$, SD = 0.49) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน กับงานด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนน

เท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.82 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงที่สุดได้แก่ งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีน้ำมัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.41 ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.46$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรม การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.75 ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.52$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ถัดมาได้แก่งานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การให้บริการเรือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.83 ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.79$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.53 ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.54$) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ในภาพรวมของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.38 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 โครงการ/งาน พบว่าทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ((คะแนนเฉลี่ย 4.51–4.71 หรือ ร้อยละ 90.22–94.14)) ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 90.22
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การให้บริการเรือ ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 91.67
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีน้ำมัน ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 94.14
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านศาสนา กิจกรรมการจัดอบรมการอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม) ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 93.50

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินเป็นดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.24

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.07
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 93.82
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.38

โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ เท่ากับร้อยละ 92.37 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านโยธา งานโครงการสร้างพื้นฐาน
(งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา งานโครงการสร้างพื้นฐาน (งานซ่อมแซมถนน)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี

☐ ๑๘ – ๓๐ ปี

☐ ๓๑ – ๔๐ ปี

☐ ๔๑ – ๕๐ ปี

☐ ๕๑ – ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. กลุ่มทางสังคม

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

☐ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่ ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๖. ประเภทถนนที่ อบจ. ให้การบริการซ่อมแซมปรับปรุง

- ☐ ถนนลาดยาง
☐ ถนนคอนกรีต
☐ ถนนลูกรัง

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา งานโครงการสร้างพื้นฐาน (งานซ่อมแซมถนน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ช่องทางการให้บริการ					
๑. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
๒. มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ					
๓. การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย					
ขั้นตอนการให้บริการ					
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว					
๕. ระยะเวลาในการซ่อมแซมและบำรุงถนนมีความเหมาะสม					
๖. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน					
๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี					
๙. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
๑๑. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน					
๑๒. มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
(งานการให้บริการเรือ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานการให้บริการเรือ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานการให้บริการเรือ)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี

☐ ๑๘ – ๓๐ ปี

☐ ๓๑ – ๔๐ ปี

☐ ๔๑ – ๕๐ ปี

☐ ๕๑ – ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. กลุ่มทางสังคม

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

☐ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่ ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานการให้บริการเรือ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ช่องทางการให้บริการ					
๑. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
๒. มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ					
๓. การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย					
ขั้นตอนการให้บริการ					
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว					
๕. ระยะเวลาในการสนับสนุนเรือท้องแบนอลูมิเนียม และเรือท้องแบนไฟเบอร์กลาสมีความเหมาะสม					
๖. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน					
๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี					
๙. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
๑๑. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน					
๑๒. มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีน้ำมัน)

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีน้ำมัน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีน้ำมัน)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี

☐ ๑๘ – ๓๐ ปี

☐ ๓๑ – ๔๐ ปี

☐ ๔๑ – ๕๐ ปี

☐ ๕๑ – ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. ที่อยู่ ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีน้ำมัน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ช่องทางการให้บริการ					
๑. การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทางประชาชนสามารถรับข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น					
๒. สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว					
๓. การใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
๔. มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง					
ขั้นตอนการให้บริการ					
๕. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก					
๖. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๗. ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน					
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี					
๑๐. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑. การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร					
๑๒. การใช้ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวก					
๑๓. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงจุดให้บริการได้ง่าย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อ
โครงการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
กิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา**

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นกิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ข้อมูลจากการสำรวจจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น กิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖”

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี

☐ ๑๘ – ๓๐ ปี

☐ ๓๑ – ๔๐ ปี

☐ ๔๑ – ๕๐ ปี

☐ ๕๑ – ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ☐ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๖. กิจกรรมที่เข้าร่วม

☐ กิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” รุ่นที่ ๑

☐ กิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” รุ่นที่ ๒

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน “โครงการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น กิจกรรมอบรม “การอาบน้ำศพ การจัดการศพ (มุสลิม)” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โคนแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย					
2. การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว					
3. การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำ					
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
6. ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสังคม					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค					
8. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง , ที่จอดรถ					
12. การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
13. การจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมครบถ้วนเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม					
14. การจัดเตรียมด้านวัสดุ อุปกรณ์เหมาะสมกับการจัดกิจกรรม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635

ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน

การลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ภาพการดำเนินงานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



คำแนะนำการเรียกเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการจำหน่ายและก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์

อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน การบริการประชาชน การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่น และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

การขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

การขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

การขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

การขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

การขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์

1. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น
2. จัดเก็บและเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น



ภาคผนวก ค
คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ที่ ๕๖๔๖/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา และองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีเขต

ตามหนังสือแจ้งคำสั่งเลขที่ กค๓๓๓/๒๕๖๖ เรื่องการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา และหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีเขต ลงวันที่ ๑๔
กรกฎาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคีรีเขต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจ
ตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จึงแต่งตั้ง
คณะกรรมการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จียา สุข์จันทร์	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ คร.ยี่จรรยาพร ยากูญ	รองประธานกรรมการ
๑.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.จินตีย์ มณีสุวรรณ	กรรมการ
๑.๔ อาจารย์ คร.มัลลิกา สานะ	กรรมการ
๑.๕ อาจารย์ คร.ศินจันทร์ ณ นคร	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

๒.๑ อาจารย์ คร.ยี่จรรยาพร ยากูญ	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางสาวประภาพรณ ใจดีสูงเนิน	กรรมการ
๒.๓ นางสาววิธมา สามี	กรรมการ
๒.๔ นางสาวสุวิมล ภูโงะ	กรรมการ
๒.๕ นางสาวบาริยะห์ แชะเง็ง	กรรมการ
๒.๖ นางสาวนิตรี มะแน	กรรมการ
๒.๗ นายมงคล อังทนต์	กรรมการ
๒.๘ นางสาวอรธนา คำคาเอง	กรรมการ
๒.๙ นางสาวพิศินา คาราม	กรรมการ
๒.๑๐ นางสาวพาศิมา อามะกาจิ	กรรมการ
๒.๑๑ นายอัมรินทร์ดาตุต บาสะศิริ	กรรมการ
๒.๑๒ นายสุโธติ โต๊ะโมะ	กรรมการ
๒.๑๓ นายกันตภาส อูเรนทร์	กรรมการ
๒.๑๔ นางสาวสุริยาณี อาบูวะ	กรรมการ
๒.๑๕ นางสาวนุรีน ปะนะนา	กรรมการ
๒.๑๖ นางกาญจนาวิศม์ เทพณรงค์	กรรมการ
๒.๑๗ นางสาวอาณณา มุสเซอร์	กรรมการ

๒.๑๘ นางสาวดารารัตน์...

- ๒ -

๒.๑๘ นางสาวดารารัตน์ คำวงฤทธิ์	กรรมการ
๒.๑๙ นางสาววัฒนา พงศ์สิงห์	กรรมการ
๒.๒๐ นางสาวฮานัน หะยียะพา	กรรมการ
๒.๒๑ นางสาวธิดา โพทะคา	กรรมการ
๒.๒๒ นางสาวอำพร ท้ายะ	กรรมการ
๒.๒๓ นางสาวนัสรีนา เจ๊ะมะ	กรรมการ
๒.๒๔ นางสาวอัสมา ฮอนดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง
ยุติธรรม และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย นามคู)
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

